

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

Duitama, Enero 10 de 2019

Doctora
FLOR ALICIA CARDENAS PINEDA
GERENTE
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

Asunto: Informe semestral de atención al ciudadano y procedimiento de quejas peticiones y reclamos PQRS- Segundo Semestre 2018.

Respetada Doctora:

La oficina de control interno dando cumplimiento a las funciones encomendadas por la ley 87 de 1993 y en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2.011. estatuto anticorrupción normas que la desarrollan, remite para su conocimiento y análisis el informe semestral de atención al ciudadano y procedimiento de quejas, peticiones y reclamos PQRS del segundo semestre del 2018.

CORDIALMENTE,



MARICELA PINZON CARDOZO
Asesor de Control Interno.

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE
LOS USUARIOS EN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS E INDICADORES SEGUNDO
SEMESTRE DE 2018**

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

**EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2.011.
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

A continuación se presenta el informe de los mecanismos de percepción, realizado en el segundo semestre de 2018; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de buzones de sugerencias, trámite de Quejas y reclamos.

1. OBJETIVO

Evaluar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama del 1 de julio a 31 de diciembre del año 2018, las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

2. ALCANCE

Se verificará la información del SIAU de la ESE Hospital Regional de Duitama referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo semestre de 2018

3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

3.1 QUEJAS

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 44 quejas y reclamos presentadas a la E.S.E. Hospital Regional de Duitama durante el segundo semestre del año 2018, se analiza que a 31 de diciembre se tienen contestadas el 100%, en concordancia con el seguimiento realizado se observó



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

y verificó que las quejas se contestaron entre cero y 15 días, lo cual nos permite verificar la eficiencia en el desarrollo de las funciones del personal del área de atención al usuario.

El análisis del comportamiento de las Quejas durante el Segundo Semestre del 2018, se realiza con base en los reportes presentados por la líder del proceso.

NÚMERO DE QUEJAS	TRIMESTRE	DESPUES DE 15 DIAS	A QUINCE DIAS
29	Tercer Trimestre	0	a 15 días de respuesta
15	Cuarto Trimestre	0	a 15 días de respuesta
TOTAL 34			

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS

SEGUNDO SEMESTRE			
MESES	NÚMERO SUGERENCIAS	SATISGFECHAS	INSATISFECHAS
JULIO	221	198	23
AGOSTO	212	196	16
SEPTIEMBRE	208	180	28
OCTUBRE	186	164	22
NOVIEMBRE	162	147	15
DICIEMBRE	85	76	9
TOTAL	1074	961	113
PORCENTAJE		89,48%	10,52%

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

	NÚMERO SUGERENCIAS	SATISGFECHAS	INSATISFECHAS
Total del año	2454	2205	249
PORCENTAJE		89,85%	10,15%

Fuente: control interno

En el segundo semestre del año 2018, se depositaron en los buzones de la entidad 1074 sugerencias y/o formatos diligenciados por los usuarios, de los cuales 961 fueron satisfechas dando un porcentaje de un 89.48% y 113 son insatisfechos con un 10,52%. De acuerdo con la información expuesta y los respectivos seguimientos de la oficina de Control Interno se observa que se fomenta la participación ciudadana, se vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y se cumple con el objetivo de darles a conocer esta política administrativa, de hecho se observa el cumplimiento del



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

Comité de Ética que se reúne mes a mes y suscriben las respectivas actas que con los datos encontrados en los diferentes buzones instalados en cada uno de los servicios de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama y la tabulación de encuestas aplicadas entre otros.

Es importante resaltar que en los archivos de la oficina de Servicio de Atención al Usuario (SIAU) se encuentran tabulados documentados y graficados cada uno de los informes realizados.

3.3 ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de conocer la realidad actual de la Institución en materia de atención al ciudadano se corroboró la realización de encuestas con el fin de verificar que en la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente y su nivel de cumplimiento.

Conforme con los registros del presente seguimiento se realizaron un total de 3.345 de encuestas, así:

SATISFACCION POR SERVICIOS SEDE DUITAMA

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	119	113	123
AGOSTO	132	137	132
SEPTIEMBRE	122	137	145
OCTUBRE	130	142	146
NOVIEMBRE	119	145	136
DICIEMBRE	142	130	140
TOTAL	764	804	822
PORCENTAJE	86%	92%	94%

Fuente: control interno



Fuente: Control interno



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

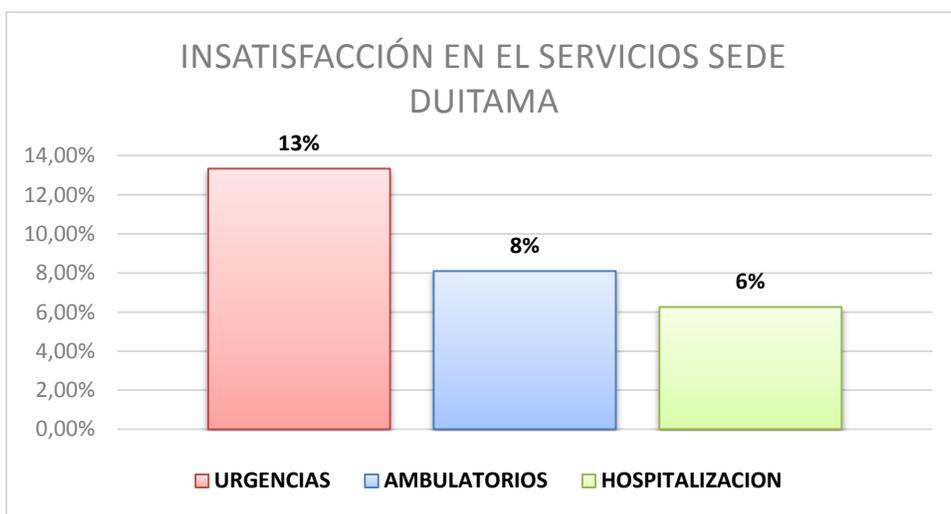
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el segundo Semestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas fue de 2.641, en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Hospitalización, en promedio por servicio fue de 800. El comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 86%, en el servicio de Ambulatorios del 92% y en el servicio de Hospitalización del 94% respectivamente.

INSATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	9	12	4
AGOSTO	18	13	17
SEPTIEMBRE	27	13	6
OCTUBRE	25	8	5
NOVIEMBRE	31	5	14
DICIEMBRE	8	20	9
TOTAL	118	71	55
PORCENTAJE	13%	8%	6%

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

La insatisfacción en los servicio de Hospitalización fue de 6% seguida del servicio Ambulatorio 8%, mientras que Urgencias alcanzo el 13% respectivamente.

Los usuarios que no respondieron a la pregunta ¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?, en los servicios de Hospitalización fue de 0.34% seguida del servicio Ambulatorio 0.23%, mientras que Urgencias alcanzo el 0.23% respectivamente



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

TOTAL DE USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	1	2	0
AGOSTO	0	0	1
SEPTIEMBRE	1	0	0
OCTUBRE	1	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	1
TOTAL	3	2	2
PORCENTAJE	0,34%	0,23%	0,23%

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

Se observa que el nivel de satisfacción en la sede Duitama alcanzó al 91% mientras que la insatisfacción solo fue del 9% y un 0,26% de usuarios se abstienen en contestar a la pregunta.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN VS LA INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS SEDE SANTA ROSA

MESES	URGENCIAS			AMBULATORIOS		
	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA
JULIO	70	1	0	47	0	1
AGOSTO	48	0	1	43	4	1
SEPTIEMBRE	29	0	0	20	0	0

E.S.E Hospital Regional de Duitama

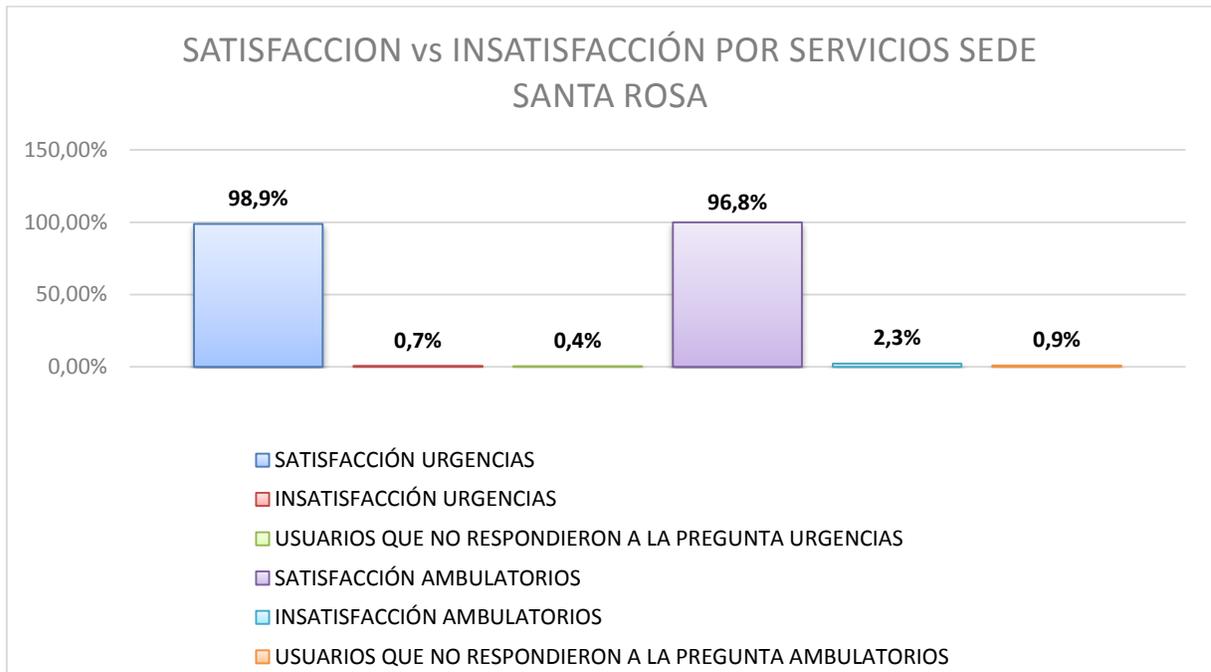
“Humanizamos la salud, Trabajando juntos”



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

OCTUBRE	39	1	0	46	0	0
NOVIEMBRE	42	0	0	37	1	0
DICIEMBRE	41	0	0	17	0	0
TOTAL	269	2	1	210	5	2
PORCENTAJE	98,9%	0,7%	0,4%	96,8%	2,3%	0,9%

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

En el segundo Semestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas en la sede de Santa Rosa fue de 489, en los servicios de Urgencias y Ambulatorios, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arroja un porcentaje en el servicio de Urgencias del 98.9%, un 0.7% de insatisfacción y un 0.4% de usuarios se abstienen en contestar, en el servicio de Ambulatorios del 96.8%, un 2.3% de insatisfacción y un 0.9% de usuarios se abstienen en contestar respectivamente.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN VS LA INSATISFACCIÓN EN LA SEDE SATIVA SUR

MESES	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA
	AMBULATORIOS	AMBULATORIOS	AMBULATORIOS
JULIO	41	2	0
AGOSTO	45	0	0

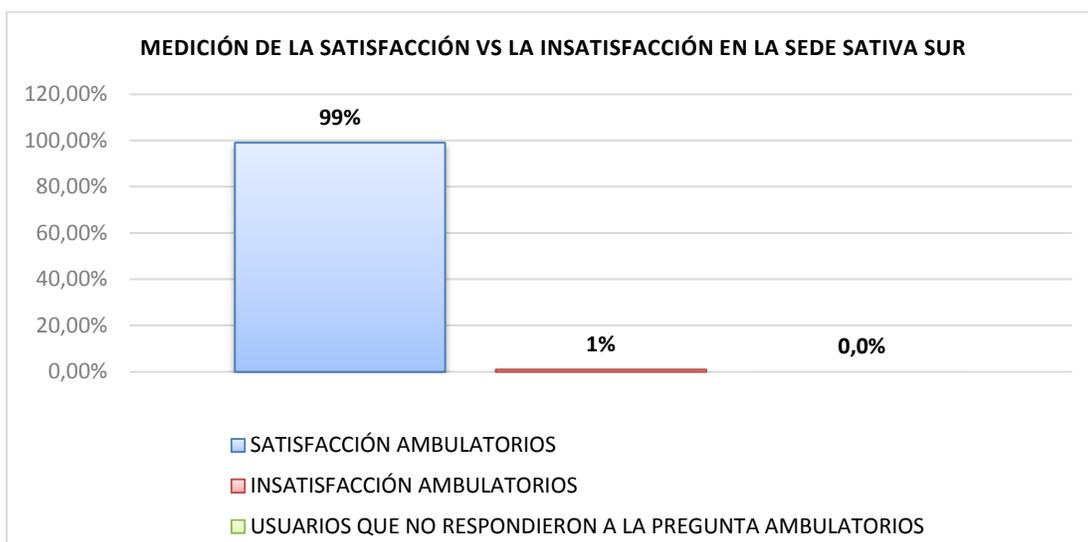


E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEPTIEMBRE	20	0	0
OCTUBRE	62	0	0
NOVIEMBRE	24	0	0
DICIEMBRE	21	0	0
TOTAL	213	2	0
PORCENTAJE	99%	1%	0,0%

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

En el segundo Semestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas en la sede de Sativa sur fue de 215, en el servicio Ambulatorio, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario fue del 99% y un 1% de insatisfacción.

MEDICION SATISFACCION E INSATISFACCION DE LAS TRES SEDES

DUITAMA ,SANTA ROSA SATIVASUR				
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	Total de usuarios que no respondieron a la pregunta
JULIO	545	513	28	4
AGOSTO	592	537	52	3
SEPTIEMBRE	520	473	46	1
OCTUBRE	605	565	39	1
NOVIEMBRE	554	503	51	0



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE	529	491	37	1
TOTAL	3345	3082	253	10
PORCENTAJE		92,14%	7,56%	0,3%

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

En el segundo semestre del año 2018 se aplicaron y tabularon 3.345 encuestas en las tres sedes del Hospital.

La **E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA** para el segundo semestre del año 2018 en sus tres sedes alcanzó un nivel de satisfacción global en el indicador de 92.14 % mientras la insatisfacción fue del 7.56% y un 0.3% de usuarios se abstienen en contestar respectivamente según informe reportado en el cuadro de indicadores de la institución.

Las encuestas y sugerencias se encuentran debidamente tabuladas, graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario donde reposan las respectivas evidencias de acuerdo a la tabla de retención Documental.

3.5 DERECHOS DE PETICIÓN

De un total de 31 tipos de solicitudes radicadas por ventanilla y correo electrónico en el segundo semestre de 2018, la matriz de registro muestra que a treinta y una (31) se les gestionó respuesta en los tiempos establecidos (100%).



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

consecutivo	Número Radicado	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	METODO DE ENVIO	Días Tramite
1	1384	03/07/2018	04/07/2018	CORREO ELECTRONICO	1
2	1536	25/07/2018	30/07/2018	INTER RAPIDISIMO	5
3	1545	26/07/2018	27/07/2018	INTER RAPIDISIMO	1
4	1597	01/08/2018	24/08/2018	INTER RAPIDISIMO	23
5	1704	15/08/2018	06/09/2018	INTER RAPIDISIMO	22
6	1752	24/08/2018	29/08/2018	INTER RAPIDISIMO	5
7	1823	04/09/2018	08/09/2018	CORREO ELECTRONICO	4
8	1829	05/09/2018	06/09/2018	CORREO ELECTRONICO	1
9	CORREO ELECTRONICO	01/10/2018	18/10/2018	INTER RAPIDISIMO	17
10	CORREO ELECTRONICO	01/10/2018	16/10/2018	INTER RAPIDISIMO	15
11	2004	01/10/2018	17/10/2018	INTER RAPIDISIMO	16
12	2026	03/10/2018	16/10/2018	INTER RAPIDISIMO	13
13	2029	03/10/2018	17/10/2018	INTER RAPIDISIMO	14
14	2039	05/10/2018	26/10/2018	INTER RAPIDISIMO	21
15	2090	12/10/2018	19/10/2018	INTER RAPIDISIMO	7
16	2102	16/10/2018	24/10/2018	INTER RAPIDISIMO	8
17	2100	16/10/2018	16/10/2018	CORREO ELECTRONICO	0
18	CORREO ELECTRONICO	17/10/2018	18/10/2018	INTER RAPIDISIMO	1
19	2130	18/10/2018	09/11/2018	CORREO ELECTRONICO	22
20	2175	25/10/2018	25/10/2018	CORREO ELECTRONICO	0
21	CORREO ELECTRONICO	29/10/2018	02/11/2018	INTER RAPIDISIMO	4
22	CORREO ELECTRONICO	29/10/2018	02/11/2018	INTER RAPIDISIMO	4
23	2229	01/11/2018	02/11/2018	CORREO ELECTRONICO	1
24	2362	21/11/2018	14/12/2018	PERSONALMENTE	23
25	2397	27/11/2018	27/11/2018	CORREO ELECTRONICO	0
26	2409	28/11/2018	10/12/2018	INTER RAPIDISIMO	12
27	2448	03/12/2018	14/12/2018	PERSONALMENTE	11
28	2449	03/12/2018	14/12/2018	PERSONALMENTE	11
29	GERENCIA	03/12/2018	24/12/2018	CORREO ELECTRONICO	21
30	2488	10/12/2018	27/12/2018	CORREO ELECTRONICO	17
31	2568	20/12/2018	26/12/2018	CORREO ELECTRONICO	6

Fuente: Tomado de la Matriz de Registros de Derechos de petición



3.6 PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se viene realizando mes a mes las respectivas reuniones del comité de Ética Hospitalaria donde participan activamente todos los miembros activos que velan por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios se hace la respectiva revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y se adquieren compromisos como se puede evidenciar en las respectivas actas que reposan en las oficinas de atención al usuario. Al igual que los respectivos comités de análisis de indicadores se vienen cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido por la Institución y que consta y esta evidenciado en cada una de las actas.

N° de acta	fecha
7	18 de julio del 2018
8	17 de agosto del 2018
9	25 de septiembre del 2018
10	19 de octubre del 2018
11	09 de noviembre del 2018
12	Pendiente

3.7 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo al análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, al seguimiento y control adelantando por el grupo de Atención al usuario **HRD**, se realizan las siguientes recomendaciones, con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano.

- ✓ Invitar a los ciudadanos a realizar sus solicitudes mediante los diferentes canales de atención virtual, con el fin de minimizar el uso de papel. De esa forma, colaborar con la campaña HOSPITAL VERDE, y sensibilizar a los usuarios por el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Es de resaltar que la E.S.E Hospital regional de Duitama, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, que en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea
- ✓ Seguir respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.
- ✓ Se sugiere revisar y ajustar el aplicativo de PQRS de la página web institucional, se evidenció fallas de funcionamiento, lo que dificulta realizar el seguimiento a las peticiones presentadas por este medio.
- ✓ Esperamos, en consecuencia con el presente Informe de evaluación, se implementen las acciones de mejoramiento necesarias para que la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

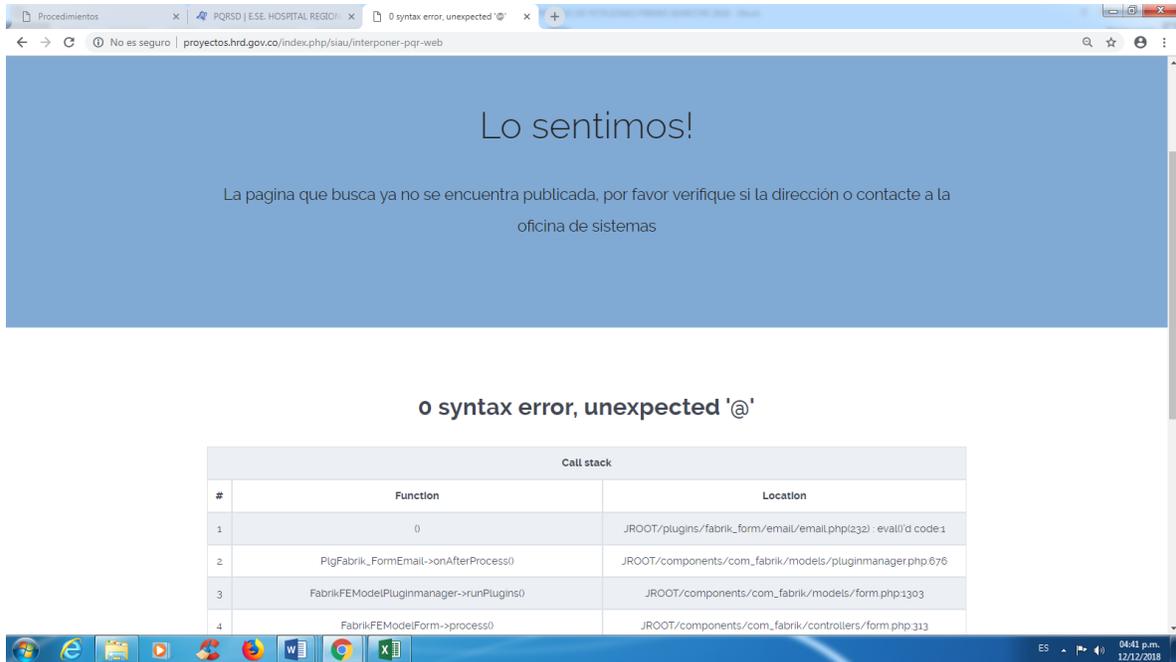
Sugerencias (peticiones) de la ESE Hospital Regional de Duitama sea un ejercicio sistemático, que conlleve al fortalecimiento de la cultura del autocontrol y la prevención y a la verificación.



MARICELA PINZON CARDOZO
ASESORA DE CONTROL INTERNO

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO



Lo sentimos!

La pagina que busca ya no se encuentra publicada, por favor verifique si la dirección o contacte a la oficina de sistemas

o syntax error, unexpected '@'

Call stack		
#	Function	Location
1	()	JROOT/plugins/fabrik_form/email/email.php(232) : eval()'d code:1
2	PlgFabrik_FormEmail->onAfterProcess()	JROOT/components/com_fabrik/models/pluginmanager.php:676
3	FabrikFEModeIPluginmanager->runPlugins()	JROOT/components/com_fabrik/models/form.php:1303
4	FabrikFEModeIForm->process()	JROOT/components/com_fabrik/controllers/form.php:313

